

交通諮詢委員會交通投訴組季報

(二零一二年十月一日至十二月三十一日)

交通投訴組
香港添馬添美道2號
政府總部東翼20樓

投訴熱線：2889 9999

圖文傳真：2577 1858

網址：www.info.gov.hk/tcu

電郵地址：info@tcu.gov.hk

目錄

	<u>頁數</u>
第一章 主要投訴及建議事項	4-8
第二章 本季大事紀要及值得注意的個案	9-11
第三章 專題文章	12-22

附件

A 交通投訴組接獲的投訴及建議	23-24
B 交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢	25-26
C 投訴及建議的調查結果一覽表	27-28
D 有關政府部門/公共交通機構採納的市民建議	29-30
E 有關公共交通服務的投訴及建議	31-32
F 過去八季有關九巴、城巴(第一類專營權) 及新巴服務的投訴及建議	33-35
G 過去八季有關的士服務的投訴及建議	36
H 有關的士服務投訴及建議的分類	37
I 有關交通及道路情況的投訴及建議	38
J 交通投訴組在二零零八至二零一二年間接獲的投 訴及建議	39
K 二零一二年有關專營巴士服務的投訴及建議	40
L 二零一二年有關非專營巴士服務的投訴及建議	41
M 二零一二年有關專線小巴服務的投訴及建議	42
N 二零一二年有關紅色小巴服務的投訴及建議	43

O	二零一二年有關的士服務的投訴及建議	44
P	二零一二年有關鐵路服務的投訴及建議	45
Q	二零一二年有關渡輪服務的投訴及建議	46
R	二零零八至二零一二年間有關交通擠塞的投訴	47
S	二零零八至二零一二年間有關違例泊車的投訴	48
T	有關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)	49-50
U	向交通投訴組提出建議及投訴的方法	51

第一章 主要投訴及建議事項

本報告書為二零一二年第四份季報，匯報二零一二年十月一日至十二月三十一日期間的事項。

年度及季度趨勢

2. 交通投訴組在季內共收到由 5 428 名市民提出的 6 056 宗投訴及建議，包括 118 宗純粹建議。大約 59% 的投訴人（即 3 227 人）以電話提出投訴/建議，其餘 41%（即 2 201 人）則以電子郵件、傳真或郵寄方式提出投訴/建議。個案數目較上季的 6 445 宗下降 6%，與去年同季的 4 689 宗比較，則上升 29.2%。本季收到的投訴及建議個案的分類列於附件 A。

3. 交通投訴組過去十年（二零零三年至二零一二年）收到的投訴及建議的趨勢圖表列於附件 B(i)。另一圖表，列於附件 B(ii)，則顯示自二零零八年起每季收到的投訴及建議的趨勢。

4. 季內，共 5 698 宗個案（包括在過往季度未解決的個案）的調查工作已完成。當中有 3 958 宗（69%）證實成立，不成立的有 193 宗（4%），其餘 1 547 宗（27%）則因證據不足而無法追查。這些個案的調查結果一覽表列於附件 C。

5. 季內，有關政府部門及公共交通機構共採納 24 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況，有關個案的概要列於附件 D。交通投訴組小組委員會主席已向提出這些建議而又有提供聯絡方法的人士發出謝函。

公共交通服務

6. 有關公共交通服務的投訴及建議共有 5 437 宗，較上季下降 6.6%，與去年同季比較，則上升 35.8%。本季接獲的投訴及建議的分類列於附件 E(i)。自二零零八年起每季收到的投訴及建議的趨勢圖表，則列於附件 E(ii)。

專營巴士服務

7. 季內，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 1 943 宗，較上季下降 7.6%，與去年同季比較，則上升 111.9%。個案數目上升的主要原因，是有較多與服務班次有關的投訴，特別是涉及九龍巴士（一九三三）有限公司（九巴）的服務。

8. 今季有關九巴服務的投訴及建議共有 1 127 宗，上季有 1 222 宗，去年同季則有 493 宗。今季的 1 127 宗個案中，涉及服務質量的個案有 83 宗（7%），而涉及服務水準的個案則有 1 028 宗（91%）。

9. 今季有關城巴有限公司（城巴）（第一類專營權）服務的投訴及建議共有 179 宗，上季有 160 宗，去年同季則有 95 宗。今季的 179 宗個案中，涉及服務質量的個案有十宗（6%），而涉及服務水準的個案則有 167 宗（93%）。

10. 今季有關新世界第一巴士服務有限公司（新巴）服務的投訴及建議共有 139 宗，上季有 141 宗，去年同季則有 71 宗。今季的 139 宗個案中，涉及服務質量的個案有四宗（3%），而涉及服務水準的則有 134 宗（96%）。

11. 有關九巴、城巴（第一類專營權）及新巴過去八個季度的投訴／建議的比較列於附件 F。

非專營巴士服務

12. 今季有關非專營巴士服務（例如居民巴士服務及香港鐵路有限公司（港鐵）接駁巴士）的投訴及建議共有 45 宗，上季有 56 宗，去年同季則有 47 宗。

公共小巴服務

13. 今季有關公共小巴服務的投訴及建議共有 910 宗，較上季下降 15.7%，與去年同季比較，則上升 6.6%。所有個案已轉介運輸署或警方處理。

14. 季內接獲的公共小巴個案中，涉及專線小巴服務的投訴及建議佔 92%（即 841 宗）。上季及去年同季收到的個案數目分別為 1 008 宗及 773 宗。今季的 841 宗個案中，涉及服務質量的個案有 76 宗（9%），而涉及服務水準的個案則有 747 宗（89%）。

15. 其餘 8% 的個案（即 69 宗）則為有關紅色小巴服務的投訴及建議。上季及去年同季收到的個案數目分別為 72 宗及 81 宗。今季的 69 宗個案中，涉及服務水準的個案有 59 宗（86%）。

的士服務

16. 今季有關的士服務的個案共有 2 344 宗，較上季下降 2.9%，與去年同季比較，則上升 12.2%。有關的士服務過去八個季度的投訴及建議的比較列於附件 G。

17. 在季內收到的 2 344 宗個案中，涉及的士司機違規行為的個案有 2 300 宗（98%），上季則有 2 355 宗（98%）。有關的士司機違規行為的投訴，包括司機舉止無禮和不守規矩、拒載、駕駛行為不當、濫收車資、有關的士咪錶的違規行為、不採用最直接可行的路線等。有關的士服務的投訴及建議的詳細分類列於附件 H。如投訴人願意出庭作證，本組會把個案轉交警方進一步調查。季內，本組共轉介 390 宗（17%）這類個案予警方處理。

18. 警方在季內告知本組較早前轉介的 413 宗個案的最新進展。它們的分類如下：

	<u>個案數目</u>	<u>百分比</u>
(a) 已被票控	33 (23)	8 (8)
(b) 投訴人撤銷投訴	179 (124)	43 (40)
(c) 警方認為無足夠證據 進一步處理	201 (162)	49 (52)
	<u>413 (309)</u>	<u>100 (100)</u>

（註：括號內為上季數字。）

從上述數字可見，92% 的個案因投訴人撤銷投訴或證據不足而無法追查。

鐵路服務

19. 季內，共有 179 宗涉及鐵路服務的投訴及建議，上季共有 162 宗，去年同季則有 81 宗。今季 179 宗個案中，涉及港鐵服務的個案佔 131 宗。

渡輪服務

20. 有關渡輪服務的投訴及建議，今季有 16 宗，上季共有六宗，去年同季則有 15 宗。

交通情況

21. 今季接獲有關交通擠塞的投訴共有 57 宗，上季有 74 宗，去年同季則有 68 宗。這些投訴涉及全港共 50 個地點，詳情如下：

	<u>投訴數目</u>	<u>地點數目</u>
港島	21 (28)	19 (27)
九龍	20 (26)	18 (25)
新界	16 (17)	13 (17)
其他	- (3)	- (3)
總數	<u>57 (74)</u>	<u>50 (72)</u>

(註：括號內為上季數字。)

22. 投訴數目顯示，受交通擠塞影響比較嚴重的地區為灣仔（八宗），九龍城（八宗），中西區（七宗）及油尖旺（七宗）。有關各區交通及道路情況的投訴及建議的數目列於附件 I。

23. 有關交通擠塞投訴的主要成因包括車輛阻塞、交通工程事宜（例如交通燈號時間的分配、行車線安排及禁區的設立）及道路工程。

24. 今季共接獲 37 宗有關交通管理的投訴及建議，以及 27 項增設交通標誌及設備的要求。上季這些個案的數目分別為 39 宗及 29 項，去年同季的數目則分別為 48 宗及 17 項。

25. 關於交通擠塞的投訴以及改善交通管理的建議（包括增加交通標誌及設備的意見），均已轉交有關政府部門研究。

道路維修

26. 今季有關道路維修的投訴有 52 宗，上季的數目為 48 宗，去年同季的數目則為 58 宗。今季的 52 宗投訴中，涉及道路情況的投訴佔 17 宗，而關於交通燈失靈和交通標誌損壞的投訴則佔 26 宗。

27. 涉及較多有關道路維修的投訴的地區包括灣仔（六宗），南區（五宗），油尖旺（五宗）及屯門（五宗）。

法例執行

28. 季內，與交通法例執行事宜有關的投訴有 393 宗，較上季上升 4.8%，與去年同季比較，則下降 13.1%。投訴個案主要是要求當局對違例泊車及等候過久以致阻塞交通的駕車人士採取執法行動。這些投訴均已轉介警方處理。

第二章 本季大事紀要及值得注意的個案

交通投訴組小組委員會會議

在二零一二年十一月七日舉行的交通投訴組小組委員會季會上，各委員討論了以下事項：

- (a) 有關專營巴士服務班次的投訴；
 - (b) 有關法例執行事宜的投訴；
 - (c) 有關的士服務的投訴及建議；以及
 - (d) 交通投訴組二零一二年第三號季報。
2. 各委員同意：
- (a) 交通投訴組應密切監察有關專營巴士服務班次、執法事宜和的士服務的投訴及建議；以及
 - (b) 交通投訴組二零一二年第三號季報應呈遞交通諮詢委員會審閱。

有關大型貨車在域多利道超速行駛的關注

3. 二零一二年九月，一名市民對於域多利道常有大型貨車超速行駛表示關注。他建議在該處裝設交通燈，以減慢車速和加強行人橫過馬路時的安全。

4. 運輸署解釋，裝設交通燈旨在讓各道路使用者分享通行權時間，從而減少衝突情況，而不是要減慢車速。所述路段人流車流不多，並不適宜裝設交通燈，否則對沿域多利道行駛的車輛和等候橫過馬路的行人造成不必要延誤。該處現設有行人輔助線和安全島，方便行人橫過馬路。再者，路上也有警告標誌和道路標記，提醒駕車人士注意前方橫過馬路的行人。運輸署認為，現行安排已兼顧行人與駕車人士的需要。

5. 至於超速問題，運輸署已要求警方採取適當執法行動。交通投訴組把運輸署的答覆轉告投訴人後，他沒有提出進一步意見。

建議為行車交通燈加裝倒數器

6. 兩名市民於二零一二年十月向交通投訴組建議，為本港的交通燈加裝倒數器。他們相信，該等裝置能向駕車人士預警，提示距離燈號轉變還剩餘多少時間，因此有助減少車輛衝紅燈的情況，從而減少道路意外。

7. 運輸署指出，與許多其他國家和地方一樣，香港行車交通燈號的顯示次序為紅燈、紅燈及黃燈、綠燈、黃燈，然後是紅燈。本港交通燈號系統的設計符合國際標準，也與其他國家採用的相若。參考海外研究和本地經驗所得，黃燈(即緩衝燈號)的標準顯示時間設定為三秒鐘。運輸署認為，這已足可讓司機停車或作出適當反應。

8. 海外研究及試驗結果顯示，預警裝置(包括行車交通燈倒數器)可能導致前後車碰撞的風險大增，因為駕車人士對裝置顯示的資料反應各異，增加發生意外的潛在風險。現有交通燈號系統簡單易明，行之有效，駕車人士已習慣使用。鑑於倒數器提供的資料只屬輔助性質，對道路使用者未必有幫助，運輸署在未有確證實據證明預警裝置能夠加強道路安全之前，不會考慮為行車交通燈安裝該等裝置。不過，運輸署仍會繼續留意世界各地在這方面進行的相關研究和技術發展，有需要時會檢討預警裝置是否適用。交通投訴組把運輸署的答覆轉告該兩名市民後，他們沒有提出進一步意見。

投訴屯門公路沿途缺乏交通標誌提示車速限制更改

9. 一名市民於二零一二年十一月投訴，指運輸署於同年四月把汀九附近一段屯門公路(往九龍方向)的車速限制，由每小時 70 公里減至 50 公里，卻沒有設置警告標誌提醒駕車人士留意這項更改。他建議豎立警告標誌，預先提示駕車人士新的車速限制，並且妥善安排標誌，讓私家車司機容易看到，而不被屯門公路上絡繹不絕的大型貨車遮擋。他也要求相關部門檢討上述地點的車速限制。

10. 路政署解釋，為方便進行屯門公路的重建和改善工程，屯門公路荃灣與汀九之間路段的車速限制自二零一二年四月底起減至每小時 50 公里。在屯門公路上，由距離該減速路段尚有約 400 米的位置開始，路旁沿途豎立了預先警告標誌，提示與前方減速路段尚餘的相應距離。在減速路段的起點，每條行車線都髹上大型車速限制道路標記，路旁也豎立了車速限制標誌，以提醒駕車人士車速限制為每小時 50 公里。此外，該處也設有電子訊息顯示屏，令駕車人士更易注意到車速限制的更改。

11. 路政署進一步指出，由於承建商必須實施連串臨時交通安排以便分階段重建行車道，而且屯門公路荃灣與汀九之間路段的彎位又較其他路段為多，因此有必要把該路段的車速限制由每小時 70 公里減至 50 公里，以保障道路使用者和工人的安全。投訴人知悉路政署的答覆後，並沒有提出其他意見。

第三章 專題文章

二零一二年內接獲的投訴及建議概況

整體趨勢

在二零一二年，交通投訴組共接獲 22 405 宗投訴及建議。在這些個案中，純粹提出建議的共有 445 宗。個案數目與二零一一年的 18 882 宗比較，增加 18.7%。交通投訴組在過去五年內接獲的投訴及建議的分類，載於附件 J。在二零一二年接獲的個案分類如下：

<u>投訴／建議性質</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增／減</u>
公共交通服務	16 492	20 061	+21.6%
交通情況	600	557	-7.2%
道路維修	194	187	-3.6%
法例執行	1 461	1 475	+1.0%
其他	135	125	-7.4%
合計	18 882	22 405	+18.7%

公共交通服務

2. 交通投訴組接獲的投訴及建議，仍以涉及公共交通服務的為主。在二零一二年，這些個案共有 20 061 宗，佔個案總數約 90%。在這些個案中，純粹提出建議的有 241 宗。這類個案的數目較二零一一年的 16 492 宗增加 21.6%。有關投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增／減</u>
專營巴士	3 836	6 308	+64.4%
非專營巴士服務	127	174	+37.0%
專線小巴	3 051	3 555	+16.5%
紅色小巴	317	299	-5.7%
的士	8 789	9 079	+3.3%
鐵路運輸	318	599	+88.4%
渡輪	54	47	-13.0%
合計	16 492	20 061	+21.6%

專營巴士服務

3. 在二零一二年，有關專營巴士服務的投訴及建議共有 6 308 宗，較二零一一年的 3 836 宗增加 64.4%。個案數字上升的主要原因，是市民對服務班次、員工行為及工作表現、駕駛行為不當的投訴有所增加。現把該 6 308 宗個案按個別專營巴士公司分類，載於附件 K。

4. 個案數字的整體增幅中，接近八成屬服務班次的投訴，主要涉及巴士脫班，原因是巴士車長人手短缺和交通擠塞情況日趨嚴重。運輸署已促請巴士公司解決車長不足的問題，而巴士公司已採取措施，包括循更多途徑招募車長、擴大車長訓練學校的規模，以及着力挽留人手，方法包括向通過試用期的新聘車長發放特別花紅、檢討現職車長的薪酬、改善車長工作環境等。針對因交通擠塞導致服務班次失準的投訴，巴士公司正檢討現行運作模式並採取糾正措施，以令班次更準時。該等措施包括：增派巴士行駛客量大的路線，以及修訂行車時間以反映實際運作情況。

5. 在各方共同努力下，專營巴士的整體脫班率已從二零一一年的 6.3% 下降至二零一二年的 4.2%。運輸署將會繼續密切監察各項措施的成效和各間巴士公司的表現，方法包括實地調查和視察、審核巴士公司定期提交的報表(資料包括現職巴士車長人數和流失率、平均每日行走的巴士班次數目)，以及定期與巴士公司舉行會議，從而確保所有專營巴士公司遵守班次時間表和改善服務，滿足乘客的需要。
6. 因應有關駕駛行為不當和員工行為及工作表現的投訴，巴士公司已加強培訓車長。巴士公司也定期派員乘搭巴士暗中巡查，並在巴士安裝黑盒，以促進巴士行車安全和持續監察車長的表現。

非專營巴士服務

7. 在二零一二年，有關非專營巴士服務的投訴及建議共有 174 宗，較二零一一年的 127 宗增加 37%。現把二零一二年接獲的 174 宗個案詳細分類，載於附件 L。

公共小巴服務

8. 在二零一二年，交通投訴組接獲有關公共小巴服務的投訴及建議，共有 3 854 宗，較二零一一年的 3 368 宗增加 14.4%。
9. 有關專線小巴服務的投訴及建議共有 3 555 宗，較二零一一年的 3 051 宗增加 16.5%。數字上升的原因，是因為有關服務班次及路線依循情況的投訴有所增加。現把 3 555 宗個案詳細分類，載於附件 M。
10. 有關紅色小巴服務的投訴及建議共有 299 宗，較二零一一年的 317 宗減少 5.7%。現把 299 宗個案詳細分類，載於附件 N。
11. 本組已把所有涉及公共小巴服務的投訴及建議轉交運輸署或警務處處理。有關專線小巴服務班次的投訴有所增加，運輸署認為原因可能是因為難以聘請足夠專線小巴司機、交通擠塞及道路工程，導致繁忙時間班次減少。對於屢遭投訴的專線小巴路線，運輸署已會晤有關的營辦商，找出原因並實施補救措施(例如調節班次、調動短途班次、更改行車路線以避開交通擁塞的道路、改善車輛調度及加強員工

監督等)。至於有關專線小巴未有依循既定路線的投訴有所增加，原因可能是司機駕駛態度差劣和交通擠塞。運輸署為此已要求專線小巴營辦商加強督導員工，以及考慮更改行車路線以避開交通擁塞的道路。

12. 運輸署在二零一二年繼續實施多項措施，以推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。該等措施包括：出版《公共小巴服務通訊》；為公共小巴司機開辦工作坊，以促進安全駕駛及顧客服務；以及呼籲公共小巴商會和營辦商推廣安全駕駛及優質小巴服務。

13. 為了令公共小巴的運作更安全和質素更佳，當局於二零一一年七月十三日向立法會提交《2011年道路交通（修訂）（第2號）條例草案》。《條例草案》為推行一系列新措施訂定所需法例條文，以管制並規管公共小巴的車速，以及遏止公共小巴司機的不當駕駛行為。立法會於二零一二年三月二十九日通過《條例草案》，而一系列新措施，包括對路上公共小巴施加每小時80公里的最高車速限制、強制所有公共小巴安裝認可車速限制器、強制公共小巴的司機在車廂內展示司機證，均已於二零一二年四月十三日生效。運輸署會繼續監察新措施實施後的成效。至於另外兩項措施，即強制公共小巴駕駛執照申請人修習並完成職前課程，以及強制新登記的公共小巴安裝認可電子數據記錄儀，預期將於二零一三年實施。

的士服務

14. 在二零一二年，有關的士服務的投訴及建議共有9 079宗，較二零一一年的8 789宗增加3.3%。數字上升的主要原因，是有關的士司機違規行為(特別是有關濫收車資、拒絕駛達目的地和駕駛行為不當)的投訴有所增加。現把在二零一二年接獲的9 079宗個案詳細分類，載於附件O。

15. 當局正以雙管齊下的方式，打擊一小撮不良的士司機的違規行為。警方已加強執法，打擊的士司機濫收車資、拒載等違規行為和某些形同盜竊的行為。運輸署已加強提供的士服務資訊和教育的士乘客。機場和各主要邊界管制站及的士站，現已設有資訊板和電子顯示屏提供的士服務資訊。該署也通過機場管理局和香港旅遊發展局，在機場和各主要旅遊景點派發有關的士車資的資訊單張。針對不良的士司機在山頂和花園道兩個山頂纜車總站向登車乘客濫收車資的情況，

運輸署特別在兩個總站旁的顯眼位置設置多幅橫額，以提醒乘客按計程錶讀數付費，並說明從該處前往各熱門地點所需的大約車資。鑑於的士司機嘉許計劃(見第 18 段)頒獎典禮於二零一三年一月舉行，當局便於二零一二年十二月和二零一三年一月，在商業電台頻密廣播節目及訊息，以推廣優質的士服務，並提醒的士司機切勿違規。運輸署、警方和香港旅遊發展局現正考慮加強合作教育的士乘客和司機，以遏止的士司機的違規行為。

16. 當局的最終目標是要提高本港的士服務質素。運輸署及優質的士服務督導委員會(督導委員會)¹已推行多方面措施，以改善的士行業的服務水準。

17. 在教育了的士司機方面，運輸署和督導委員會已發布的士司機的服務標準、為他們製作語文及的士運作自學課程，以及定期出版《的士通訊》，藉此改進的士司機的服務態度和能力，以提供優質服務。

18. 在提高的士司機士氣方面，督導委員會自二零零一年起已透過舉辦的士司機嘉許計劃，表揚服務良好的司機。截至二零一二年年底，約有 6 800 位的士司機曾在計劃下獲得嘉許。運輸署和督導委員會在二零一零年優化這項計劃，為的士司機提供更多改善服務質素的誘因，並令乘客更易識別提供優質服務的司機。優化措施包括：在的士站張貼相關海報；去信的士商會以邀請其屬下司機參加計劃；以及在電台公布計劃的內容等。

19. 在的士司機形象方面，運輸署和督導委員會改良了的士司機證的設計和展示方式，以樹立的士司機的專業形象，並讓乘客更容易看見司機證。由二零一零年三月起，所有的士司機均須展示新的司機證。

20. 運輸署亦支持“馬路的事 不容有失”24 小時免費的士失物熱線。此外，該署繼續設定更多的士站和的士上落客點，以滿足乘客乘搭的士時希望得到“點到點”便捷服務的期望。

¹ 優質的士服務督導委員會在一九九九年五月成立，致力推廣優質的士服務。該會現任主席為交通諮詢委員會委員任景信先生，成員包括的士商會／工會、香港旅遊發展局、消費者委員會、區議會、運輸及房屋局和運輸署的代表。

鐵路服務

21. 在二零一二年，有關鐵路服務的投訴及建議共有 599 宗，較二零一一年的 318 宗上升 88.4%。數字上升的主要原因，是乘客對電車和香港鐵路(港鐵)服務(輕鐵除外)的投訴有所增加。本組接獲 160 宗關於電車服務的投訴，而在二零一一年則只有 19 宗。至於港鐵服務(輕鐵除外)方面，在二零一二年接獲的投訴有 385 宗，在二零一一年則有 259 宗。現把所接獲的 599 宗個案按個別鐵路公司分類，載於附件 P。

22. 在二零一二年，針對電車服務的投訴主要關乎電車服務造成的噪音滋擾、電車車長的駕駛行為和電車服務班次。投訴數字上升，可能與電車軌狀況、車長不足和交通擠塞有關。電車軌狀況方面，香港電車有限公司(電車公司)已制訂持續進行的電車軌維修及更新計劃，以確保電車運作安全暢順。電車公司為監察車長駕駛電車時的速度，已於關鍵地點裝設閉路電視攝影機，以監察電車車速。電車公司又添置實時電車定位設備，以便更易調度電車服務班次相隔的時間。運輸署會繼續監察並檢討電車公司實施各項服務改善措施的成效。

23. 港鐵服務方面，個案數字上升，是因為乘客對列車服務班次、服務延誤期間的通知及公布安排和員工態度的投訴有所增加。為紓緩擠迫情況和縮短候車時間，香港鐵路有限公司(港鐵公司)在二零一二年增加各條港鐵線的列車班次，令每星期額外增加共約 1 200 班次。為改善向乘客發布資訊，港鐵公司於二零一二年九月底推出全新的智能流動電話應用程式“Traffic News”，以便在天文台發出熱帶氣旋警告、列車服務嚴重延誤或特別節日期間，向乘客提供列車服務調動的最新資訊。至於員工態度方面，港鐵公司已提醒員工在處理乘客的要求或查詢時，務須恭敬有禮。

24. 運輸署會繼續密切監察列車的服務水平、服務表現是否達到規定，以及服務延誤期間交通應變安排的成效，並在有需要時，與港鐵公司探討進一步的改善措施。

渡輪服務

25. 在二零一二年，有關渡輪服務的投訴及建議共有 47 宗，較二零一一年的 54 宗減少 13%。現把所接獲的 47 宗個案按個別渡輪公司分類，載於附件 Q。

交通情況

26. 在二零一二年，本組共接獲 557 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 2%。與二零一一年的 600 宗比較，這類個案的數目下跌 7.2%。

交通擠塞

27. 在接獲的 557 宗投訴中，有 248 宗(45%)與交通擠塞有關，較二零一一年的 262 宗減少 5.3%。現把投訴個案按地區分類，載於附件 R。在二零一二年，涉及較多這類投訴的地區如下：

<u>投訴數目</u>			
<u>地區</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增／減</u>
灣仔	26	51	+96.2%
九龍城	23	27	+17.4%
油尖旺	25	25	-
中西區	31	23	-25.8%
觀塘	17	19	+11.8%

28. 現把在二零一二年引致交通擠塞投訴的原因分類如下：

<u>投訴數目</u>			
<u>原因</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增／減</u>
交通管理	117	139	+18.8%
道路工程	65	53	-18.5%
車輛阻塞	32	26	-18.8%
其他	48	30	-37.5%
合計	262	248	-5.3%

29. 所有涉及交通擠塞的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、路政署或其他相關部門考慮及跟進。在二零一二年，運輸署已採取以下措施，紓緩交通擠塞：

- (a) 策劃及實施臨時交通安排，盡量減低因道路工程導致的擠塞；
- (b) 在交通擠塞黑點實施交通管理計劃；
- (c) 裝設新交通燈及調節現有交通燈號；
- (d) 實行交通改道，以增加流量；
- (e) 採取交通限制措施；
- (f) 重新劃定行車道及調整道路交界處的設計；
- (g) 建設新道路、完成主要道路改善工程、遷移或取消路旁泊車位、巴士站或的士站，以增加道路容車量；
- (h) 提供停車處，以方便上落客貨；以及
- (i) 舉辦宣傳活動，鼓勵司機自律，以減少車輛阻塞的情況。

交通管理

30. 在二零一二年，本組共接獲 141 宗有關交通管理事宜(與交通擠塞有關者除外)的投訴及建議。這類個案與交通燈號時間的分配、行車線安排及禁區等有關。與二零一一年的 186 宗比較，二零一二年的個案數目下跌 24.2%。

增設交通標誌及設備

31. 在二零一二年，交通投訴組接獲 94 項增設交通標誌及設備的要求，與二零一一年相同。

泊車設施

32. 在二零一二年，有關泊車設施的投訴及建議共有 74 宗，較二零一一年的 58 宗增加 27.6%。

道路維修

33. 在二零一二年，本組共收到 187 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約 1%。與二零一一年的 194 宗比較，這類個案的數目下降 3.6%。

法例執行

34. 在二零一二年，本組共收到 1 475 宗有關法例執行事宜的投訴，佔個案總數約 7%。二零一二年接獲的投訴與二零一一年的比較如下：

<u>類別</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增／減</u>
違例泊車	828	922	+11.4%
其他執法事宜	633	553	-12.6%
合計	1 461	1 475	+1.0%

此類投訴按地區的分類，列於附件 S及附件T。

違例泊車

35. 在二零一二年，涉及較多違例泊車投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增／減</u>
油尖旺	96	152	+58.3%
觀塘	64	85	+32.8%
九龍城	48	80	+66.7%
灣仔	66	67	+1.5%

36. 警務處是執行打擊違例泊車的交通法例的法定機關。警方會發出定額罰款通知書，並在有需要時把違例停泊的車輛拖走。

37. 為解決泊車設施不足的問題(特別是貨車和旅遊巴士泊車位不足)，政府會要求發展商按照《香港規劃標準與準則》的規定提供泊車位，以盡量滿足長遠的需求。此外，政府會繼續物色合適地點，以提供通宵路旁泊車位，以及可供短期泊車的短期租約土地。

其他執法事宜

38. 在二零一二年，涉及較多有關駕車人士／行人不遵守交通規例的投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增／減</u>
油尖旺	61	67	+9.8%
九龍城	60	63	+5.0%
灣仔	69	59	-14.5%
中西區	56	54	-3.6%

就上述各區而言，市民提出最多投訴的是駕車人士等候過久以致阻塞，其次是車輛不遵從交通標誌／措施的指示及衝紅燈／不讓行人先過馬路。

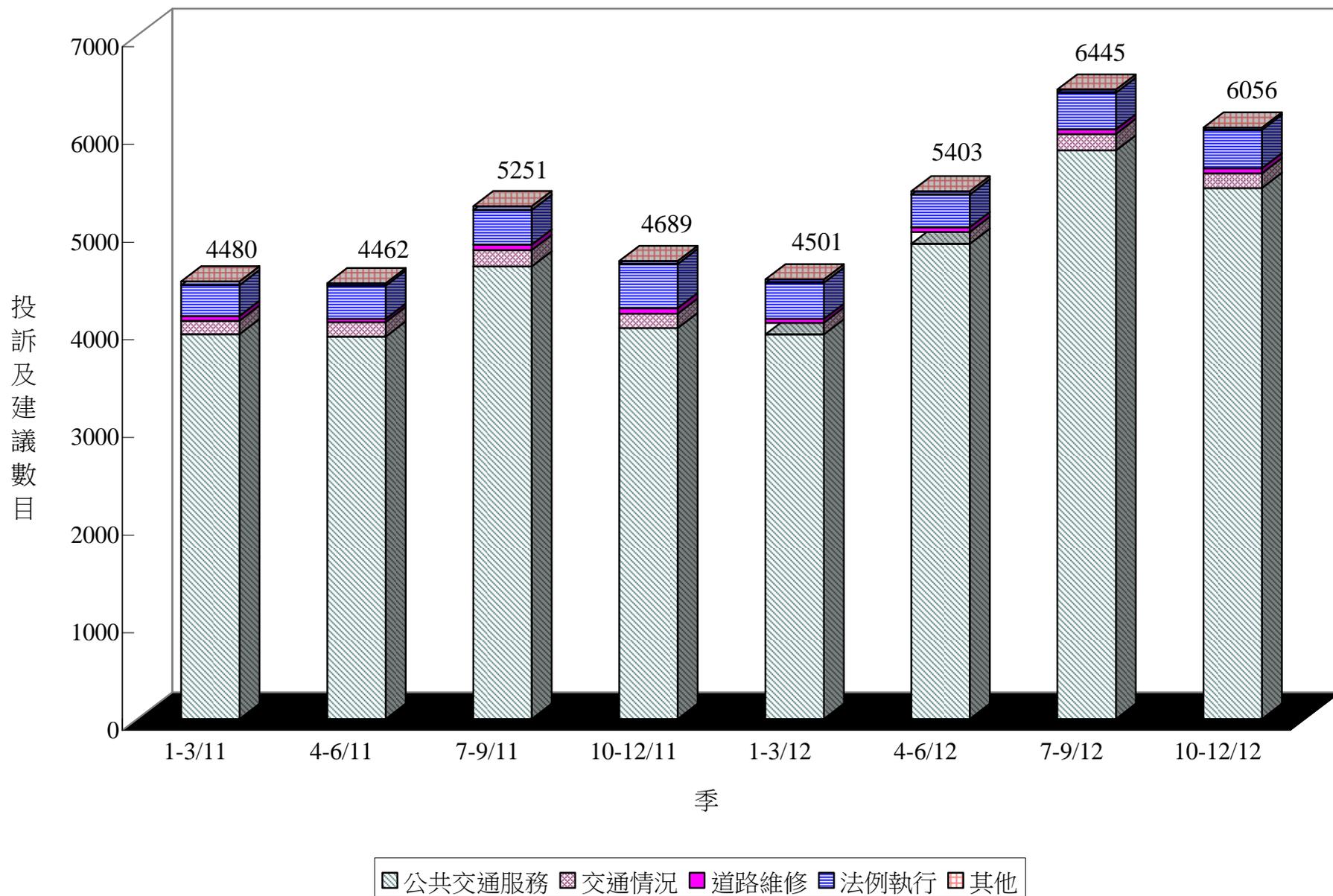
39. 警務處是負責向不遵守交通規例的駕車人士／行人採取執法行動的法定機關，因此上述所有個案均已轉交警方調查。本組並把部分個案轉交運輸署，以考慮可否採取適當交通管理措施以改善情況。

交通投訴組接獲的投訴及建議

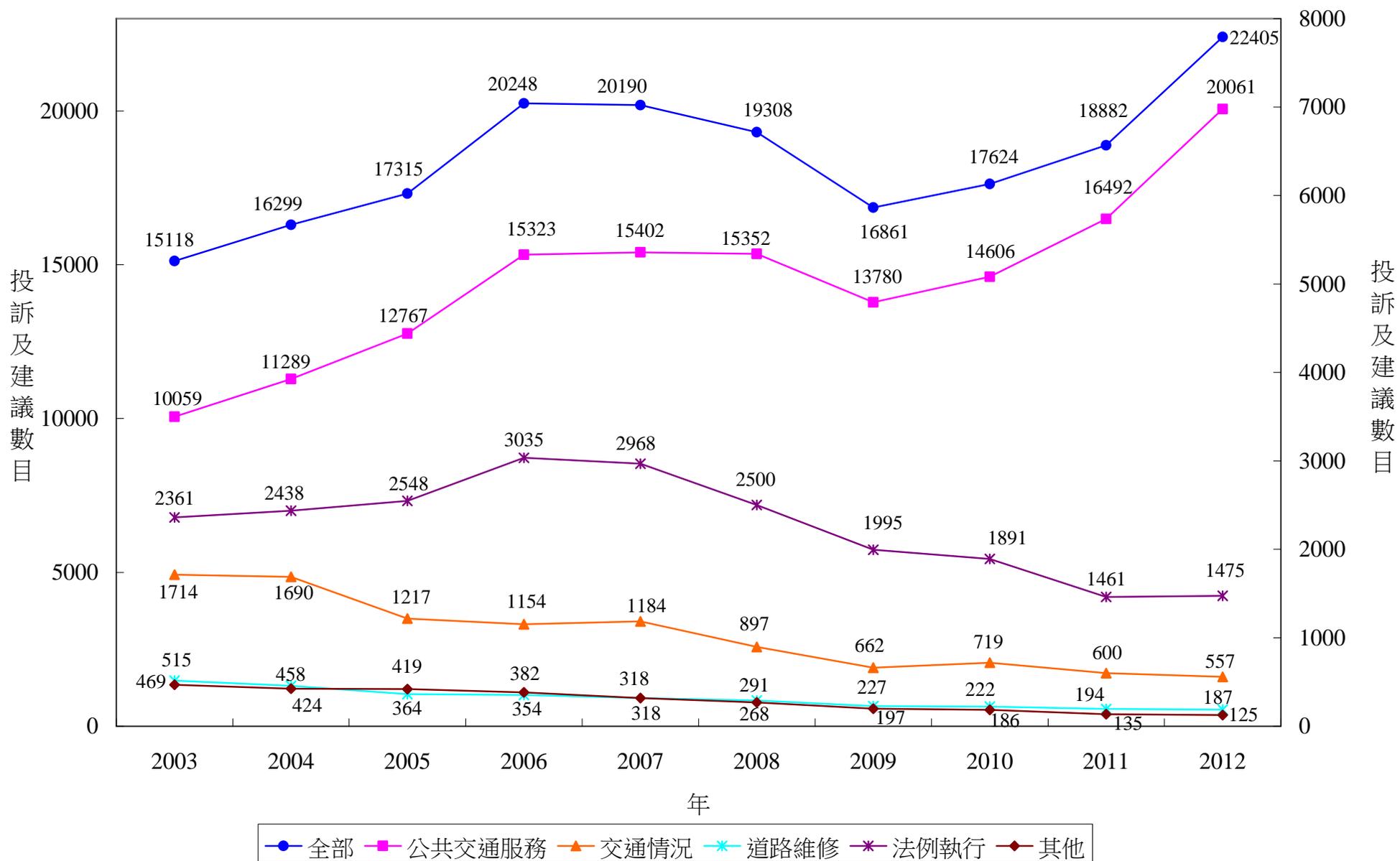
投訴/建議性質	去年同季 (1.10.11- 31.12.11)	上季 (1.7.12- 30.9.12)	今季 (1.10.12- 31.12.12)
I. 公共交通服務			
(a) 服務質量	207 [29]	315 [40]	224 [25]
(b) 服務水準	3 721 [15]	5 370 [21]	5 094 [15]
(c) 一般性質	75 [4]	136 [8]	119 [6]
	4 003 [48] (85%)	5 821 [69] (90%)	5 437 [46] (90%)
II. 交通情況			
(a) 交通擠塞	68 [1]	74 [10]	57 [2]
(b) 交通管理	48 [16]	39 [12]	37 [18]
(c) 增設交通標誌及設備	17 [6]	29 [14]	27 [17]
(d) 泊車設施	13 [5]	26 [8]	28 [24]
	146 [28] (3%)	168 [44] (2%)	149 [61] (2%)
III. 道路維修			
(a) 道路情況	26	19	17 [2]
(b) 交通標誌及設備	28	22	26 [2]
(c) 行車道標記	4	7 [1]	9 [2]
	58 (1%)	48 [1] (1%)	52 [6] (1%)
IV. 法例執行			
(a) 違例泊車	270	229	242
(b) 其他執法事宜	182	146	151 [1]
	452 (10%)	375 (6%)	393 [1] (6%)
V. 其他	30 (1%)	33 [5] (1%)	25 [4] (1%)
合計	4 689 [76] (100%)	6 445 [119] (100%)	6 056 [118] (100%)

註： (1) 方括號內是本季接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。
(2) 括號內百分率代表每類投訴/建議在季內接獲的全部個案中所佔的比例。

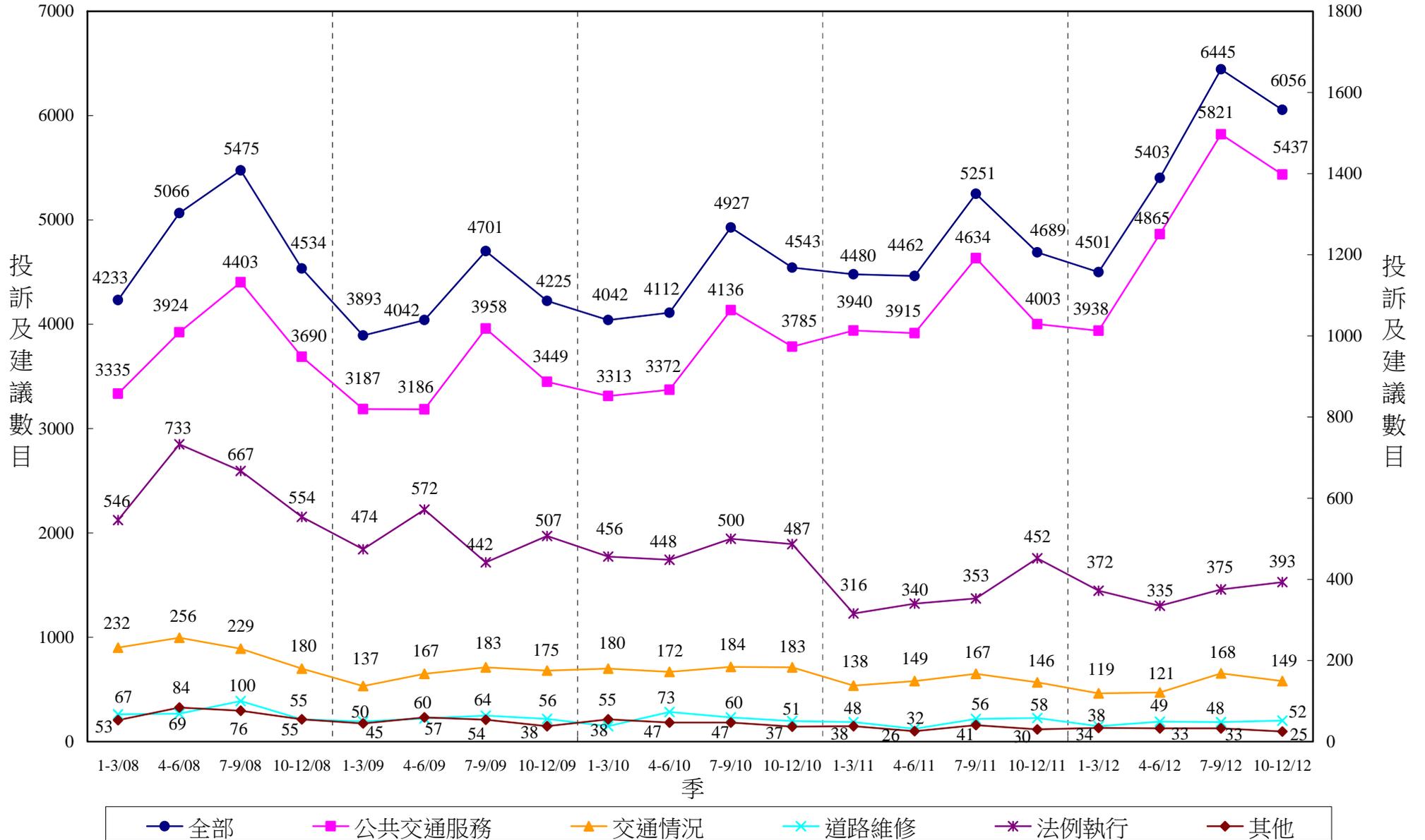
交通投訴組接獲的投訴及建議



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零三至二零一二年)



交通投訴組接獲投訴及建議的趨勢
(二零零八年一月至二零一二年十二月)



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一二年十月至十二月)

投訴/建議性質	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	31	218	22	-	271
(b) 服務水準	999	2 174	125	1 512	4 810
(c) 一般性質	37	42	15	6	100
	1 067	2 434	162	1 518	5 181
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	29	21	6	-	56
(b) 交通管理	14	9	8	-	31
(c) 增設交通標誌及設備	11	7	7	1	26
(d) 泊車設施	11	6	4	-	21
	65	43	25	1	134
III. 道路維修					
(a) 道路情況	15	3	-	-	18
(b) 交通標誌及設備	10	1	1	-	12
(c) 行車道標記	3	-	-	-	3
	28	4	1	-	33
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	144	42	-	-	186
(b) 其他執法事宜	63	47	2	28	140
	207	89	2	28	326
V. 其他	14	7	3	-	24
合計	1 381 (24%)	2 577 (45%)	193 (4%)	1 547 (27%)	5 698 (100%)

圖例

- A1 - 成立的個案 (行動已完成/已着手採取行動的個案)
- A2 - 成立的個案 (需進一步考慮才採取行動的個案)
- B - 不成立的個案
- C - 無法追查的個案

**有關公共交通服務的
投訴及建議的調查結果一覽表
(二零一二年十月至十二月)**

調查結果 交通工具類別	A1	A2	B	C	合計
九龍巴士(一九三三)有限公司	181	546	52	8	787
城巴有限公司(城巴) (第一類專營權)	42	80	17	1	140
城巴有限公司(城巴) (第二類專營權)	12	21	4	-	37
新世界第一巴士服務有限公司 (新巴)	31	72	10	1	114
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司	1	2	1	-	4
龍運巴士公司	2	38	6	-	46
過海隧巴	82	313	28	8	431
港鐵接駁巴士	5	6	-	-	11
居民巴士服務	14	12	2	1	29
專線小巴	617	475	27	25	1 144
紅色小巴	33	12	3	8	56
的士	22	803	6	1 464	2 295
香港鐵路有限公司(不包括輕鐵)	9	38	5	-	52
香港鐵路有限公司(輕鐵)	2	2	-	-	4
香港電車有限公司	11	5	-	2	18
山頂纜車有限公司	-	-	-	-	-
新世界第一渡輪服務有限公司	1	7	1	-	9
天星小輪有限公司	1	-	-	-	1
其他渡輪	1	2	-	-	3
合計	1 067 (21%)	2 434 (47%)	162 (3%)	1 518 (29%)	5 181 (100%)

圖例

- A1 - 成立的個案(行動已完成/已着手採取行動的個案)
A2 - 成立的個案(需進一步考慮才採取行動的個案)
B - 不成立的個案
C - 無法追查的個案

**有關政府部門／公共交通機構採納的市民建議
(二零一二年十月至十二月)**

I. 公共交通服務

- 把亞皆老街的「禁止停車」限制區延伸至一個小巴士站，以免其他車輛阻礙乘客上落小巴。

II. 交通管理

港島區

- 延長下列地點的行車綠燈時間，以減輕交通擠塞／改善交通流量：干諾道西、水星街、電氣道和黃泥涌峽道。
- 在鴨脷洲徑與利東邨道交界處增設一組交通燈，以減輕交通擠塞。
- 在下列地點實施「禁止停車」限制，防止車輛阻塞交通：雪廠街、建華街、堡壘街、長康街、北景街及交加里與巴路士街交界處。
- 在干德道加設交通標誌和道路標記，提醒駕車人士前面有行人過路處。
- 在東喜道加設“只准駛前”交通標誌，以防止車輛掉頭。
- 在黃竹坑道和壽臣山道增設雙白線，以防止車輛掉頭。
- 擴闊在豐業街與常安街交界處的行人路並實施“禁止停車”限制，以改善道路安全。

九龍區

- 延長發祥街與幸祥街交界處的行車綠燈時間，以減輕交通擠塞。
- 在茶果嶺道和麼地道實施「禁止停車」限制，以防止違例泊車／車輛阻塞交通。

- 在博文街加設「不准左轉」交通標誌，提醒駕車人士注意。
- 在海庭道增設雙白線，以防止車輛掉頭。
- 取消彩虹道一個行人過路處的分段安排，方便行人橫過馬路。

新界區

- 延長青山公路大欖段及屯門公路與杯渡路交界處的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 調校天端路與濕地公園路交界處的行車綠燈時間，以改善交通流量。
- 延長柴灣角迴旋處的「禁止停車」限制區，以改善交通流量。
- 在國瑞路增設行人過路處，方便行人橫過馬路。
- 在運亨路增設電單車位，方便停泊電單車。

有關公共交通服務的投訴及建議
(二零一二年十月至十二月)

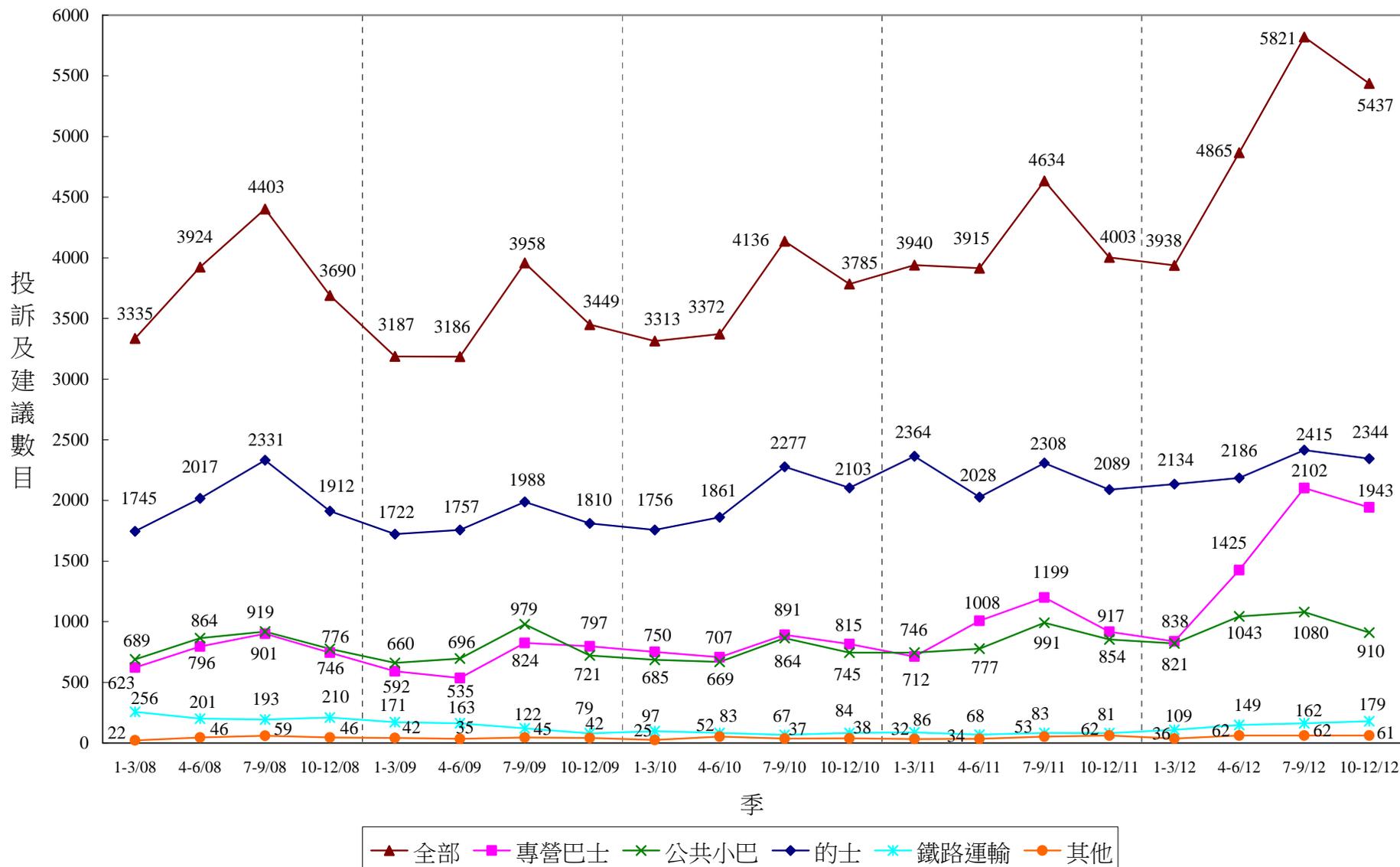
附件 E(i)

交通工具類別 投訴/建議性質	陸上交通工具											鐵路運輸			水路交通工具			合計 或 小計	
	專營巴士																		
	城巴 (第一類 專營權) 九巴	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 巴士	龍運 巴士	過海隧巴	非專營 巴士	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 (非輕鐵)	港鐵 (輕鐵) 電車	山頂 纜車	天星 小輪	其他 渡輪					
(A) 服務質量																			
(1) 班次/載客量	60	5	1	3	2	3	13	6	60	-	-	11	1	-	-	2	-	-	167
(2) 路線	15	1	-	-	-	1	8	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28
(3) 服務時間	1	-	-	1	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
(4) 設置車站	7	4	-	-	-	-	1	1	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24
小計	83	10	1	4	2	4	22	8	76	-	-	11	1	-	-	2	-	-	224
(B) 服務水準																			
(1) 服務班次	711	88	13	76	-	22	235	19	227	-	-	3	4	5	-	2	1	-	1406
(2) 路線依循情況	5	1	-	-	1	-	4	1	45	-	433	-	-	-	-	-	-	-	490
(3) 駕駛行為不當	82	26	8	24	-	6	52	6	174	43	303	16	2	22	-	-	1	-	765
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	101	18	7	17	2	7	45	5	261	12	1106	15	3	1	-	2	-	-	1602
(5) 濫收車/船費	3	-	-	1	-	-	2	-	13	3	458*	-	-	-	-	-	-	-	480
(6) 清潔	4	-	1	-	-	-	-	-	5	-	2	1	-	-	-	-	-	-	13
(7) 車輛/船隻狀況	17	2	3	2	-	-	2	3	11	-	11	7	2	2	-	-	-	-	62
(8) 乘客服務及設施	105	32	1	14	-	2	51	1	11	1	5	43	1	2	-	1	-	6	276#
小計	1028	167	33	134	3	37	391	35	747	59	2318	85	12	32	-	5	2	6	5094
(C) 一般性質	16	2	-	1	-	-	5	2	18	10	26	20	2	16	-	-	-	1	119
今季合計	1127	179	34	139	5	41	418	45	841	69	2344	116	15	48	-	7	2	7	5437
總數	(1943)							(3299)				(179)			(16)				
上季合計	1222	160	38	141	4	36	501	56	1008	72	2415	108	10	44	-	2	2	2	5821
去年同季合計	493	95	23	71	3	22	210	47	773	81	2089	69	7	5	-	9	-	6	4003

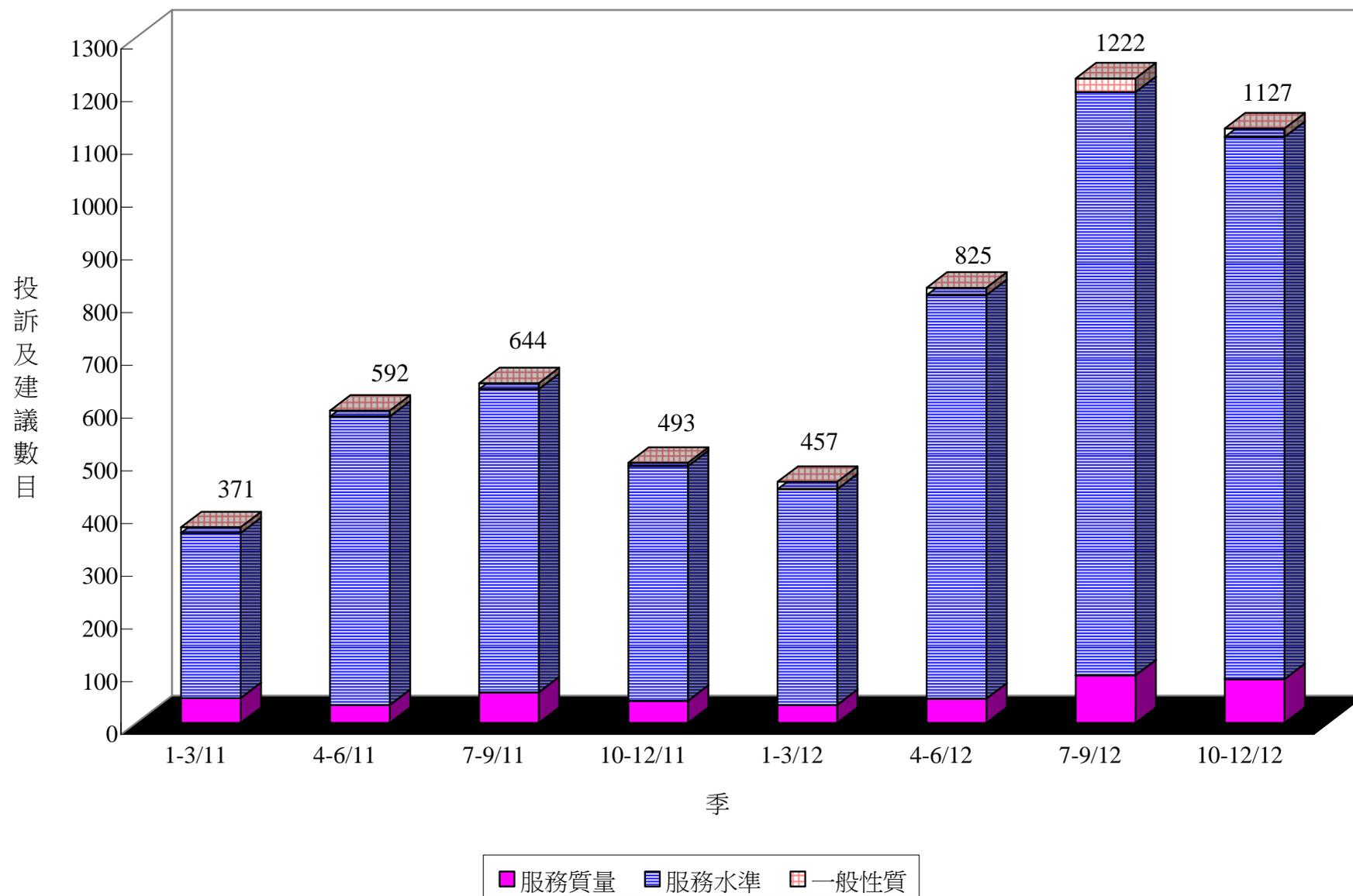
* 包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 36 位投訴人提出的 132 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴

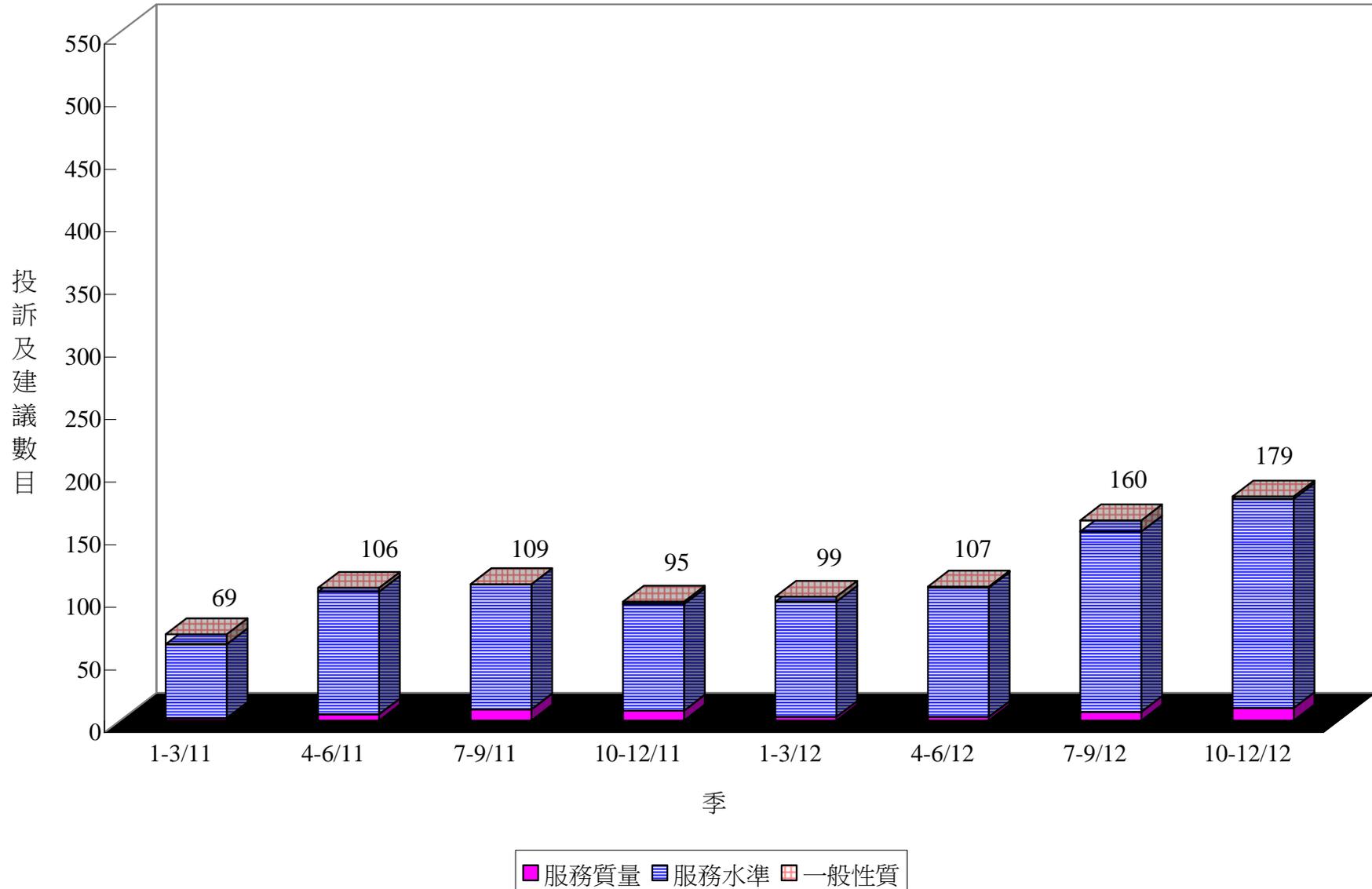
有關公共交通服務投訴及建議的趨勢
(二零零八年一月至二零一二年十二月)



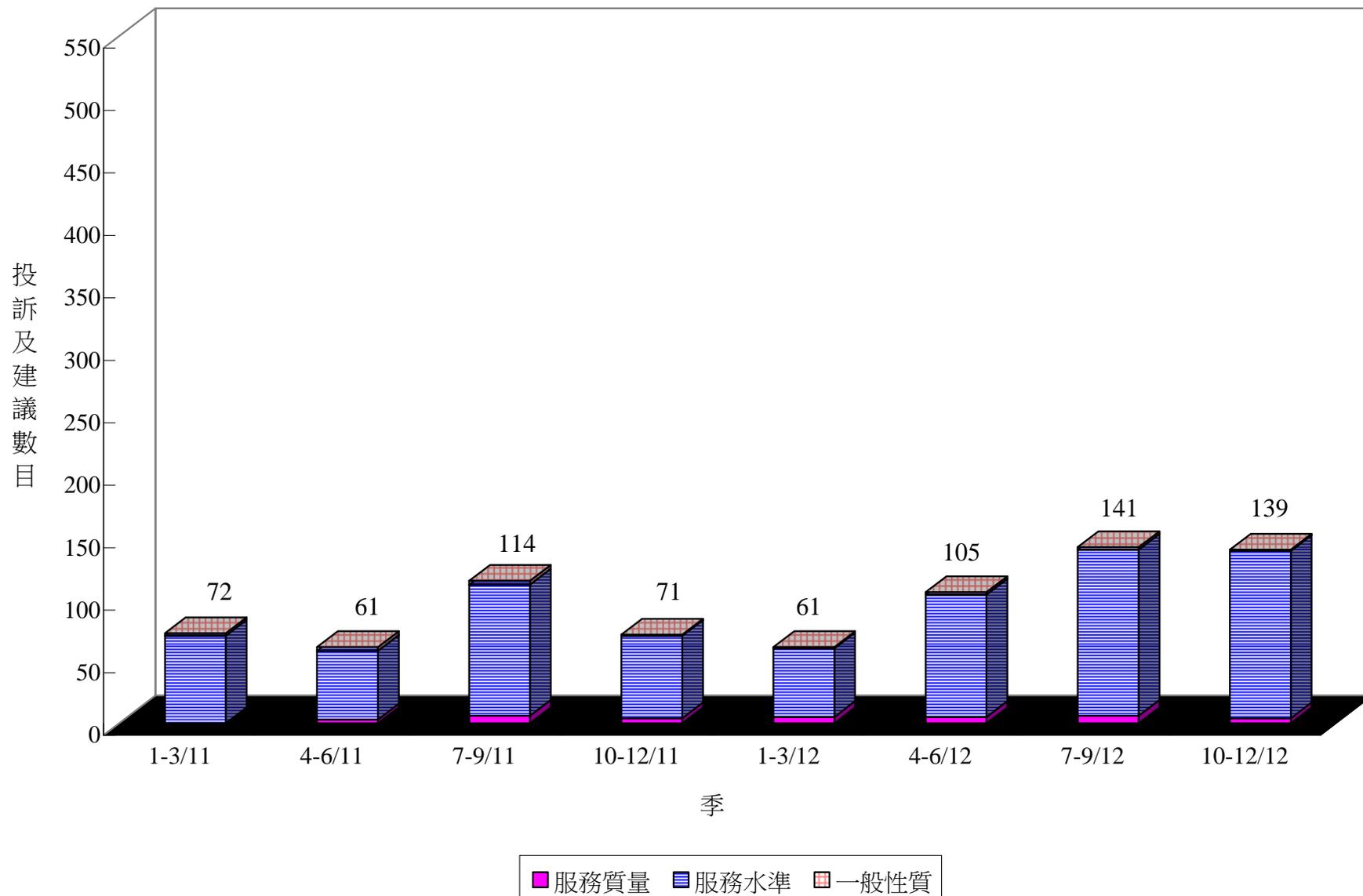
過去八季有關九巴服務的投訴及建議



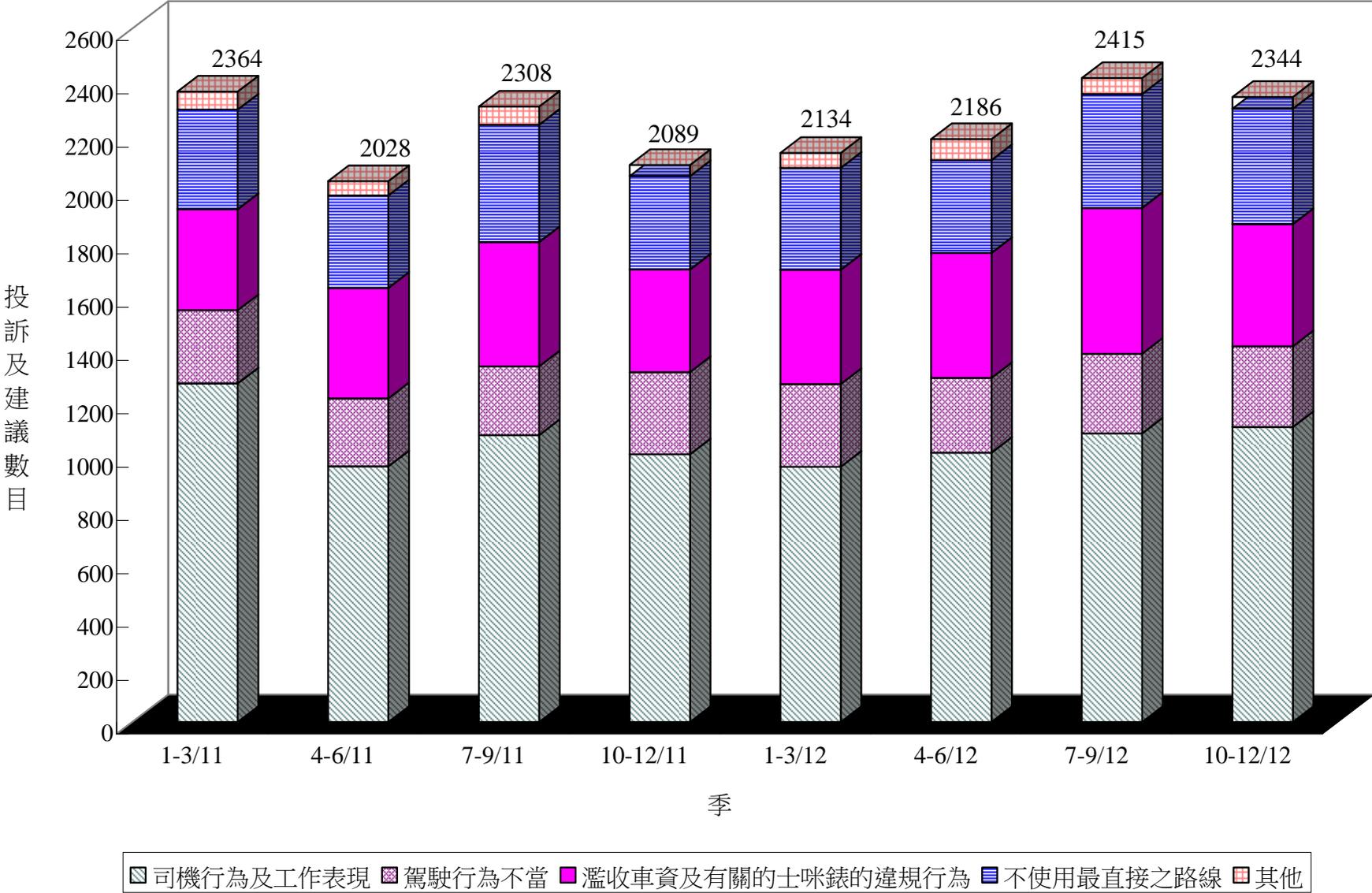
過去八季有關城巴(第一類專營權)服務的投訴及建議



過去八季有關新巴服務的投訴及建議



過去八季有關的士服務的投訴及建議



有關交通及道路情況的投訴及建議
(二零一二年十月至十二月)

地區	港島				九龍					新界								其他(一般事宜及隧道區域等)	合計	
	東區	灣仔	中西區	南區	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖旺	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢			離島
投訴/建議性質																				
交通情況																				
(a) 交通擠塞 (地點數目)	1 (1)	8 (6)	7 (7)	5 (5)	4 (4)	- (-)	8 (7)	1 (1)	7 (6)	- (-)	- (-)	4 (4)	3 (3)	6 (3)	- (-)	1 (1)	2 (2)	- (-)	- (-)	57 (50)
(b) 交通管理	5	4	2	1	-	-	3	-	2	-	2	-	4	4	5	1	1	1	2	37
(c) 增設交通標誌及設備	1	-	5	5	2	1	-	-	3	-	1	-	-	1	3	3	1	-	1	27
(d) 泊車設施	1	-	-	2	1	-	2	-	1	-	-	-	-	3	-	16	2	-	-	28
小計	8	12	14	13	7	1	13	1	13	-	3	4	7	14	8	21	6	1	3	149
道路維修																				
(a) 道路情況	-	2	1	1	-	-	-	3	1	1	2	-	-	2	2	-	-	-	2	17
(b) 交通標誌及設備	1	1	2	1	-	-	4	1	3	1	2	1	3	3	-	3	-	-	-	26
(c) 行車道標記	-	3	-	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	9
小計	1	6	3	5	-	-	4	4	5	2	4	1	3	5	3	3	-	-	3	52
法例執行																				
(a) 違例泊車	19	18	11	5	18	12	19	9	20	13	7	34	11	17	10	13	5	1	-	242
(b) 其他執法事宜	6	17	13	3	7	7	17	9	20	5	4	7	6	10	8	4	3	1	4	151
小計	25	35	24	8	25	19	36	18	40	18	11	41	17	27	18	17	8	2	4	393
合計	34	53	41	26	32	20	53	23	58	20	18	46	27	46	29	41	14	3	10	594

交通投訴組在二零零八至二零一二年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	2008	2009	2010	2011	2012
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	820 [69]	747 [45]	734 [84]	775 [109]	918 [120]
(b) 服務水準	13 932 [26]	12 538 [18]	13 455 [27]	15 355 [52]	18 671 [91]
(c) 一般性質	600 [19]	495 [15]	417 [11]	362 [26]	472 [30]
	15 352 [114]	13 780 [78]	14 606 [122]	16 492 [187]	20 061 [241]
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	484	279	321 [1]	262 [13]	248 [19]
(b) 交通管理	232 [26]	226 [35]	239 [34]	186 [65]	141 [55]
(c) 增設交通標誌及設備	99 [19]	83 [8]	92 [20]	94 [55]	94 [53]
(d) 泊車設施	82 [8]	74 [14]	67 [8]	58 [24]	74 [49]
	897 [53]	662 [57]	719 [63]	600 [157]	557 [176]
III. 道路維修					
(a) 道路情況	129 [2]	131	115	79 [6]	81 [3]
(b) 交通標誌及設備	141 [2]	84	96 [1]	98 [2]	81 [2]
(c) 行車道標記	21 [1]	12 [1]	11 [1]	17 [2]	25 [4]
	291 [5]	227 [1]	222 [2]	194 [10]	187 [9]
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	1 418	1 000	1 048	828 [2]	922
(b) 其他執法事宜	1 082	995 [1]	843 [1]	633 [6]	553 [2]
	2 500	1 995 [1]	1 891 [1]	1 461 [8]	1 475 [2]
V. 其他	268 [14]	197 [26]	186 [24]	135 [16]	125 [17]
合計	19 308 [186]	16 861 [163]	17 624 [212]	18 882 [378]	22 405 [445]

註：方括號內是年內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

二零一二年有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/減</u>
九巴	2 100	3 631	+72.9%
城巴(第一類專營權)	379	545	+43.8%
城巴(第二類專營權)	86	126	+46.5%
新巴	318	446	+40.3%
新大嶼山巴士	21	31	+47.6%
龍運巴士公司	94	139	+47.9%
過海隧巴	838	1 390	+65.9%
合計	3 836	6 308	+64.4%

註：過海隧巴服務是九巴、城巴及新巴聯合經營，因此投訴及建議不能再按各間巴士公司分類。

二零一二年有關非專營巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	11	20	+81.8%
(2) 路線	2	8	+300.0%
(3) 服務時間	1	1	-
(4) 設置車站	2	5	+150.0%
小計	16	34	+112.5%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	36	58	+61.1%
(2) 路線依循情況	5	2	-60.0%
(3) 駕駛行為不當	27	29	+7.4%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	20	16	-20.0%
(5) 濫收車費	-	-	-
(6) 清潔	1	-	-
(7) 車輛狀況	8	10	+25.0%
(8) 乘客服務及設施	11	15	+36.4%
小計	108	130	+20.4%
(C) 一般性質*	3	10	+233.3%
合計	127	174	+37.0%

* 這些投訴主要是有關提供居民巴士服務的旅遊巴士引致交通阻塞。

二零一二年有關專線小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	310	332	+7.1%
(2) 路線	30	21	-30.0%
(3) 服務時間	6	7	+16.7%
(4) 設置車站	32	29	-9.4%
小計	378	389	+2.9%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	639	920	+44.0%
(2) 路線依循情況	130	209	+60.8%
(3) 駕駛行為不當	672	698	+3.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	1 004	1 061	+5.7%
(5) 濫收車費	51	71	+39.2%
(6) 清潔	20	25	+25.0%
(7) 車輛狀況	34	42	+23.5%
(8) 乘客服務及設施	74	77	+4.1%
小計	2 624	3 103	+18.3%
(C) 一般性質*	49	63	+28.6%
合計	3 051	3 555	+16.5%

* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

二零一二年有關紅色小巴服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2011	2012	增/減
(A) 服務質量	-	-	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	-	-	-
(2) 路線依循情況	1	-	-100.0%
(3) 駕駛行為不當	169	159	-5.9%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	82	73	-11.0%
(5) 濫收車費	8	8	-
(6) 清潔	-	-	-
(7) 車輛狀況	7	6	-14.3%
(8) 乘客服務及設施	4	3	-25.0%
小計	271	249	-8.1%
(C) 一般性質*	46	50	+8.7%
合計	317	299	-5.7%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

二零一二年有關的士服務的投訴及建議

投訴/建議性質	2011	2012	增/減
的士司機違例行為			
(a) 司機行為及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 635	1 510	-7.6%
(ii) 拒載	2 111	2 063	-2.3%
(iii) 兜客	34	24	-29.4%
(iv) 拒絕駛達目的地	379	486	+28.2%
(v) 未有展示司機證	90	64	-28.9%
(vi) 不正確展示司機證	60	8	-86.7%
	4 309	4 155	-3.6%
(b) 駕駛行為不當	1 095	1 192	+8.9%
(c) 濫收車資	1 255	1 525	+21.5%
(d) 有關的士咪錶的違規行為	389	378	-2.8%
(e) 不使用最直接的路線	1 511	1 590	+5.2%
	8 559	8 840	+3.3%
其他			
(a) 的士阻塞	130	119	-8.5%
(b) 其他	100	120	+20.0%
	230	239	+3.9%
合計	8 789	9 079	+3.3%

二零一二有關鐵路服務的投訴及建議

<u>鐵路公司</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/減</u>
港鐵(不包括輕鐵)	259	385	+48.6%
港鐵(輕鐵)	39	54	+38.5%
電車	19	160	+742.1%
山頂纜車	1	-	-100.0%
合計	318	599	+88.4%

二零一二年有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>增/減</u>
新渡輪	20	21	+5.0%
天星小輪	4	7	+75.0%
其他渡輪	30	19	-36.7%
合計	54	47	-13.0%

二零零八至二零一二年間有關交通擠塞的投訴

<u>地區</u>		<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>
港島	- 東區	20	15	15	14	9
	- 灣仔	55	26	33	26	51
	- 中西區	65	36	42	31	23
	- 南區	33	23	15	23	16
九龍	- 觀塘	25	22	29	17	19
	- 黃大仙	10	7	8	6	6
	- 九龍城	39	34	39	23	27
	- 深水埗	18	12	13	5	6
	- 油尖旺	75	30	34	25	25
新界	- 北區	4	4	6	10	2
	- 大埔	11	6	7	5	6
	- 沙田	25	9	17	25	16
	- 元朗	15	9	8	3	6
	- 屯門	23	11	17	15	13
	- 荃灣	26	13	11	16	8
	- 葵青	20	2	15	6	5
	- 西貢	15	16	6	11	5
	- 離島	2	1	1	1	-
一般事宜	3	3	5	-	5	
合計		484	279	321	262	248

二零零八至二零一二年間有關違例泊車的投訴

<u>地區</u>		<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>
港島	- 東區	118	61	71	65	65
	- 灣仔	100	62	73	66	67
	- 中西區	116	81	95	56	40
	- 南區	52	39	27	23	23
九龍	- 觀塘	86	79	86	64	85
	- 黃大仙	71	52	42	44	34
	- 九龍城	95	63	76	48	80
	- 深水埗	99	54	50	35	40
	- 油尖旺	174	122	106	96	152
新界	- 北區	30	45	45	33	48
	- 大埔	33	24	33	28	23
	- 沙田	93	70	73	59	61
	- 元朗	67	76	63	48	48
	- 屯門	67	46	48	39	33
	- 荃灣	75	43	49	37	35
	- 葵青	66	45	47	39	44
	- 西貢	63	33	58	46	42
	- 離島	11	5	6	2	2
一般事宜		2	-	-	-	-
	合計	1 418	1 000	1 048	828	922

二零零八至二零一二年間
有關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)

<u>地區</u>		<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>
港島	- 東區	68	55	35	37	23
	- 灣仔	90	113	112	69	59
	- 中西區	94	101	104	56	54
	- 南區	34	52	37	27	18
九龍	- 觀塘	69	72	41	41	36
	- 黃大仙	23	25	30	25	23
	- 九龍城	119	96	82	60	63
	- 深水埗	74	58	41	38	29
	- 油尖旺	133	108	101	61	67
新界	- 北區	24	25	16	20	10
	- 大埔	33	17	8	12	14
	- 沙田	67	52	38	35	30
	- 元朗	46	49	41	42	28
	- 屯門	36	33	40	24	27
	- 荃灣	63	43	38	33	25
	- 葵青	53	41	37	24	16
	- 西貢	32	28	26	15	13
	- 離島	10	10	8	6	8
其他		14	17	8	8	10
合計		1 082	995	843	633	553

**關法例執行事宜的投訴(不包括違例泊車)
接獲較多投訴的地區
(1.1.2012 – 31.12.2012)**

性質 \ 地區	油尖旺	九龍城	灣仔	中西區	總數
1. 等候過久引致交通阻塞	25 [梳士巴利道 – 5] [佐敦道 – 4] [廣東道 – 3]	40 [崇安街 – 6] [新碼頭街 – 5] [土瓜灣道 – 4] [民樂街 – 4]	27 [杜老誌道 – 6] [駱克道 – 3] [百德新街 – 3]	23 [民光街 – 3] [皇后大道西 – 3]	115
2. 不遵從交通標誌/措施的指示	16	8	9	9	42
3. 衝紅燈/不讓行人先過馬路	9	9	9	11 [般咸道 – 5]	38
4. 突然切線/在實線上超車	8	5	10	6 [干諾道中 – 3]	29
5. 超速駕駛	2	-	-	2	4
6. 駕駛時使用流動電話	-	-	1	-	1
7. 其他	7	1	3	3	14
合計	67	63	59	54	243

註：[]內所示地點在二零一二年一月至十二月期間接獲三宗或以上投訴。

向交通投訴組提出建議及投訴的方法

市民如欲提出任何有關交通問題的建議或投訴，可用電話與交通投訴組聯絡。本組的熱線電話 **2889 9999** 在辦公時間有工作人員接聽，而在辦公時間以外則提供留言服務。

另一方法是填妥適當表格（交通投訴表格及投訴的士表格），然後寄往香港郵政總局信箱 12430 號本組收。這些表格可向各區民政事務處及運輸署索取。

此外，市民亦可寫信向本組提出建議/投訴。本組地址如下：

香港添馬添美道 2 號
政府總部東翼 20 樓
交通投訴組

本組圖文傳真機號碼是 **2577 1858**，電子郵箱地址是 **info@tcu.gov.hk**，而網頁地址是 **www.info.gov.hk/tcu**。市民可用上述各種方法提出建議或投訴。